

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMODERASI OLEH
KEPERCAYAAN PELANGGAN
STUDI PADA NAVA GREEN SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

ENDAH GARITA NOOR. R

B 100 140 313

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELAGGAN YANG DIMODERASI KEPERCAYAAN PELANGGAN STUDI PADA NAVA GREEN SURAKARTA

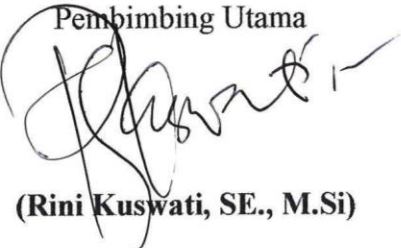
Yang ditulis dan disusun oleh:

ENDAH GARITA N.R
B 100 140 313

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, Agustus 2019

Pembimbing Utama



(Rini Kuswati, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE., M.M)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta –
57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ENDAH GARITA NOOR ROHMAH**

NIRM : **B100140313**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMODERASI OLEH KEPERCAYAAN PELANGGAN
STUDI PADA NAVA GREEN SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 19 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan

ENDAH GARITA NOOR ROHMAH
B100140313

MOTTO

“Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menentramkan amarah ombak dan gelombang itu.”

(Marcus Aurelius)

“Jika engkau memohon, memohonlah kepada Allah, dan jika engkau meminta pertolongna, mintalah pertolongan kepada Allah”

(HR. Tirmidzi 2516)

“barang siapa yang menempuh jalan untuk menuntut ilmu pengetahuan, maka allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

(H.R Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya hingga terselesainya skripsi ini. Kupersembahkan karya kecilku ini dengan rasa cinta dan kasih untuk:

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan mencurahkan nikmat dan hidayah-Nya.
- ❖ Rasullulah SAW semoga shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau nabi Muhammadd SAW yang menuntun kita dari jaman jahilliyah menuju jaman yang terang benderang.
- ❖ Bapak dan Ibu yang tidak henti-hentinya mendoakan,serta segala dukungannya.
- ❖ Ibu Rini Kuswanti, SE., M.Si selaku pembimbing yang selalu saya hormati atas jasa- jasanya.
- ❖ Dosen penguji ujian komprehensif maupun skripsi yang selalu memberikan support secara intelektual.
- ❖ Untuk Keluarga kechi-L ku, ompreng, bunga, bulet, incess, idull, obrot, wiwit, yang selalu support dan kebersamaannya selama ini.
- ❖ Untuk teman- teman Gladi 25 METALA 2014 yang selalu mendukung satu sama lain.
- ❖ Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta yang selalu kubanggakan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dimoderasi kepercayaan pelanggan. Jumlah sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 126 responden yang ditentukan menggunakan metode dengan *non probability sampling*. Sebagai variabel independen yaitu kepuasan pelanggan, dan variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan serta variabel moderatingnya yaitu kepercayaan pelanggan. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, *moderated regression analysis*, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan variabel kepercayaan pelanggan memoderasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of customer satisfaction on customer loyalty which moderated customer trust. The number of samples determined in this study were 126 respondents who were determined using a non probability sampling method. As an independent variable, namely customer satisfaction, and the dependent variable is customer loyalty and the moderating variable, namely customer trust. The analysis used included the validity test, reliability test, classic assumption test, moderated regression analysis, coefficient of determination test, F test and t test.

The results of the analysis show that the variable customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, the variable customer trust has a significant effect on loyalty, and the variable customer trust moderates the effect of customer satisfaction on customer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Trust, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalaamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimoderasi Kepercayaan Pelanggan Studi pada Nava Green Surakarta”, Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, Msi, Ph.D selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Ahmad Mardalis, SE, MBA Selaku pembimbing Akademik yang telah memberikan dorongan dalam membantu menyelesaikan perkuliahan.
5. Ibu Rini Kuswati, SE, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Bapak dan ibu yang selalu memberikan dorongan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
8. Keluarga kechi-l ku, yang telah menjadi keluarga kedua dan selalu support satu sama lainnya, ompreng, idul, bulet, inces, obrot, bunga, wiwit.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Gladi 25 METALA 2014 dan Kakak-kakak serta adik-adik di METALA

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semogaskripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Surakarta, Juli 2018

Endah Garita Noor Rohmah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pelanggan	6
B. Kepercayaan Pelanggan.....	7
C. Loyalitas Pelanggan.....	9
D. Penelitian Terdahulu	11
E. Hipotesis	13
F. Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III METODA PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	17

B. Data dan Sumber Data.....	17
C. Metode Pengumpulan Data	17
D. Variabel, dan Definisi Operasional	18
E. Populasi dan Sampel.....	20
F. Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden.....	27
B. Analisis Data	29
C. Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Pengelompokan Usia Responden	27
Tabel 4.2 Hasil Pengelompokan Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 4.3 Hasil Pengelompokan Pekerjaan Responden	28
Tabel 4.4 Hasil Pengelompokan Pendapatan Responden	29
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas	30
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.7 Hasil Normalitas Model 1 dan 2 Sebelum di Interaksi Kepercayaan Pelanggan	32
Tabel 4.8 Hasil Normalitas Model 3 Setelah Diinteraksi Kepercayaan Pelanggan	33
Tabel 4.9 Hasil Multikolinieritas Model 2	34
Tabel 4.10 Hasil Heteroskedastisitas Model 1 & 2 Sebelum Di interaksi Kepercayaan Pelanggan	34
Tabel 4.11 Hasil Heteroskedastisitas Model 3 Setelah Di interaksi Kepercayaan Pelanggan	35
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Model I Sebelum Diinteraksi Kepercayaan Pelanggan	36
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Model 2 Sebelum Diinteraksi Kepercayaan Pelanggan	38
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Model 3 Setelah Diinteraksi Kepercayaan Pelanggan	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
-------------------------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	53
Lampiran 3 Uji Vliditas	57
Lampiran 4 Uji Reliability	58
Lampiran 5 NPar Tests.....	60
Lampiran 6 Multikolineriitas	61
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	62
Lampiran 8 Uji Regression	65
Lampiran 9 Table Nilai t.....	68
Lampiran 10 Tabel Nilai F.....	72